

Fiche d'information client pour la déclaration de sinistre

Protect: Déclarer un sinistre – simple et rapide

En cas de sinistre couvert par l'assurance, veuillez procéder comme suit:

Veuillez déclarer le sinistre en ligne le plus rapidement possible à l'adresse: www.helvetic-warranty.ch

Pour la déclaration de sinistre, vous avez besoin des documents suivants:

- Justificatif d'achat
- Numéro IMEI ou numéro de série de l'objet assuré (celui-ci figure sur l'appareil, l'emballage ou le justificatif d'achat)
- Photos de l'objet endommagé

Voici comment nous joindre si vous avez besoin d'aide pour une déclaration de sinistre en ligne:

Hotline Sinistres: 0848 600 444

Heures d'ouverture: Lundi au vendredi / 9h00 à 18h00

Si le sinistre est couvert, Helvetic Warranty entreprendra les démarches nécessaires pour le régler.

Important:

Veuillez noter que le sinistre doit d'abord être examiné par Helvetic Warranty. En cas de réparation sans le consentement préalable d'Helvetic Warranty, les prestations peuvent être refusées ou réduites.

Vol:

Si votre appareil a été volé, veuillez procéder comme suit:

1. Mesure d'urgence: Faites bloquer la carte SIM et les moyens de paiement enregistrés (carte de crédit) auprès de vos fournisseurs.
 2. Faites une déclaration de vol à la police dans les 24 heures.
 3. Immédiatement après avoir porté plainte à la police, déclarez le sinistre en ligne sur notre site: www.helvetic-warranty.ch
-

Information client assurance collective Protect (édition 02/2024)

| | |
|---|---|
| Preneuse d'assurance | <p>Un contrat d'assurance collective (ci-après «contrat d'assurance collective») existe entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall (ci-après «Helvetia») en tant qu'assureur et mobilezone ag, Suurstoffi 22, 6343 Rotkreuz (ci-après «mobilezone») en tant que preneuse d'assurance.</p> <p>Le contrat d'assurance collective prévoit certaines prestations d'assurance en relation avec l'assurance pour les appareils électroniques proposée par mobilezone.</p> |
| Assureur du risque | <p>L'assureur du risque pour toutes les composantes convenues dans cette assurance est:</p> <p>Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall.</p> |
| Compétence pour le règlement des sinistres | <p>Le règlement des éventuels sinistres pour le compte d'Helvetia incombe à:</p> <p>Helvetic Warranty GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.</p> |
| Personne assurée | <p>Les clients de mobilezone peuvent adhérer au contrat d'assurance collective. Le droit aux prestations d'assurance ainsi accordé s'applique exclusivement vis-à-vis d'Helvetia.</p> <p>Les personnes assurées et considérées comme ayants droit sont les clients qui ont souscrit une assurance pour appareils électroniques de mobilezone.</p> |

Conditions générales d'assurance Protect (édition 02/2024)

Conditions générales d'assurance (CGA) du contrat d'assurance collective conclu entre Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (Helvetia) en tant qu'assureur et mobilezone ag (mobilezone) en tant que preneuse d'assurance.

1. Objet assuré

L'assurance couvre l'appareil électronique ou les accessoires indiqué(s) sur le justificatif d'achat avec sa marque, son type et son numéro IMEI ou de série (ci-après «objet assuré») contre les événements assurés à concurrence de la limite maximale d'indemnisation.

Si l'objet assuré est remplacé à la suite d'un cas de garantie (garantie du fabricant et du vendeur), la couverture d'assurance s'applique au nouvel objet. La durée de l'assurance n'est pas affectée et n'est pas prolongée.

2. Achat, début et durée de l'assurance

La couverture d'assurance commence au moment de l'achat de l'objet assuré (selon le justificatif d'achat) et prend fin:

- après 24 mois;
- en cas de dommage total;
- en cas de vol.

3. Révocation de l'assurance

L'assurance peut être révoquée dans les 14 jours qui suivent sa conclusion, pour autant qu'aucun sinistre n'ait été annoncé entre-temps. L'assurance prend fin avec la déclaration de révocation. La prime versée est remboursée à la personne assurée.

4. Nombre de sinistres assurés

Pendant la durée de l'assurance (chiffre 2), trois (3) événements assurés sont couverts. Cela, quelle que soit la cause de l'événement assuré (sous réserve du chiffre 2 – l'assurance prend fin en cas de dommage total ou de vol).

5. Personne assurée/ayant droit en cas de sinistre

Est assurée et a droit à une indemnité en cas d'événement assuré la personne titulaire du justificatif d'achat sur lequel figurent la conclusion de l'assurance et l'objet assuré. La personne assurée doit avoir son domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

6. Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

7. Conditions de la couverture d'assurance

Pour chaque objet assuré, les conditions de la couverture d'assurance sont les suivantes:

- L'objet assuré doit être la propriété de la personne assurée ou d'une autre personne domiciliée dans le même foyer.
- L'objet assuré doit avoir été acquis en Suisse.

8. Vente de l'objet assuré

En cas de vente de l'objet assuré, la couverture d'assurance est transférée avec la propriété de l'objet à l'acheteur légitime, dans la mesure où celui-ci est domicilié en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

9. Somme d'assurance

La somme d'assurance correspond au prix d'achat de l'objet assuré (sans déduction d'éventuels rabais ou de remises).

10. Limite maximale d'indemnisation

Pour chaque sinistre, la prestation maximale d'Helvetia est limitée à la somme d'assurance. La prestation en cas d'abus du paiement par carte de crédit est limitée à un montant maximal de CHF 200 par événement.

11. Événements assurés

L'assurance couvre le vol soudain et imprévu ainsi que la détérioration ou la destruction de l'objet assuré en conséquence d'une action extérieure soudaine ou imprévisible causée par:

- le brigandage, le cambriolage ou le vol simple;
- l'humidité ou des liquides (à l'exclusion des hautes eaux et des inondations);
- une action extérieure violente (p. ex. chute), des dommages dus au sable, un court-circuit ou une surtension compromettant le fonctionnement de l'objet assuré.

L'assurance couvre en outre:

- perte de puissance de la batterie de 30% ou plus par rapport à l'état neuf;
- paiements abusifs par carte de crédit.
La couverture d'assurance s'étend aux pertes financières subies par la personne assurée en raison d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de sa carte de crédit ou de moyens de paiement électroniques enregistrés sur l'objet assuré. En font notamment partie, mais pas exclusivement, les transactions illicites ainsi que les transactions en ligne et «point of sale» frauduleuses. L'obligation de verser des prestations devient levée si le blocage de la carte de crédit en raison d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse n'est pas effectué dans les 24 heures après la constatation et si l'utilisation non autorisée ou frauduleuse n'est pas dénoncée au poste de police local compétent.

Cette énumération est exhaustive.

12. Prestations d'assurance

En cas de sinistre, Helvetia prend en charge, au sens d'une assurance dommages, les prestations suivantes:

• En cas de dommage partiel:

Les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur actuelle (hors abonnement pour téléphones mobiles) de l'objet assuré au moment du sinistre. L'appareil peut être remplacé plutôt que réparé. L'évaluation d'une réparation ou d'un remplacement au sens de cette clause incombe à Helvetia et à Helvetic Warranty. La personne assurée doit envoyer l'objet assuré pour réparation/remplacement à l'atelier agréé d'Helvetic Warranty. Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée tandis que les frais de retour sont à la charge d'Helvetia.

- **En cas de dommage total ou de vol:**

Une indemnité sous la forme d'un bon mobilezone de la valeur de l'objet assuré après amortissement de son prix d'achat initial, conformément aux tableaux suivants (valeur actuelle). Si une telle prestation ne se justifie pas économiquement, le client reçoit un objet de remplacement de même type et de même qualité. Il appartient à Helvetia et à Helvetic Warranty d'évaluer ce qui est rentable au sens de la présente clause.

En cas de dommage total, l'objet assuré devient la propriété de l'assureur et doit, sur demande, être remis à Helvetic Warranty avant que la prestation d'assurance ne soit fournie (sauf en cas de vol). Les frais d'envoi sont à la charge de la personne assurée. Le dommage est considéré comme total lorsque la réparation de l'objet assuré n'est techniquement pas possible ou ne serait pas rentable. Une réparation est considérée comme non rentable au sens des présentes conditions lorsque les frais qui en résulteraient dépassent la valeur actuelle de l'objet ou celle d'un objet de remplacement de même type et de même qualité.

La valeur actuelle est définie comme suit (selon le nombre de mois d'utilisation):

| Âge de l'objet assuré en mois | Indemnité maximale en pourcentage du prix d'achat initial (valeur actuelle) |
|-------------------------------|---|
| 0-6 | 100% |
| 7-12 | 80% |
| 13-24 | 60% |

- **En cas de paiements abusifs par carte de crédit**

L'assureur rembourse à la personne assurée le dommage financier dont il peut être prouvé qu'il résulte directement de l'abus du paiement par carte de crédit ou des moyens de paiement électroniques. Cela comprend notamment les montants débités illicites qui sont le fait de tiers et qui ne sont pas imputables à la personne assurée.

Les éventuels frais d'élimination (notamment de transport et de déplacement) sont à la charge de la personne assurée.

13. Franchise

En cas de sinistre, la personne assurée doit payer d'avance à Helvetic Warranty, par carte de crédit ou virement bancaire, une franchise de CHF 85.00 en cas de détérioration et de CHF 150.00 en cas de vol. En cas de refus de prise en charge du sinistre, la franchise sera remboursée.

En cas de dommages liés à la perte de puissance de la batterie et en cas d'abus du paiement par carte de crédit, aucune franchise n'est à prendre en charge.

14. Exclusions

L'assurance ne couvre pas les dommages et les défauts:

- qui étaient déjà survenus avant le début de l'assurance;
- résultant d'un oubli, d'un égarement ou d'une perte;
- résultant d'un incendie ou d'un événement naturel;
- résultant d'une décision des autorités, de confiscations ou de grèves;
- couverts par les prestations de garantie ou la responsabilité du fabricant ou du vendeur;
- causés au boîtier ou aux éléments extérieurs de l'objet assuré, dans la mesure où son fonctionnement n'est pas entravé;
- dus à une utilisation excessive de l'objet assuré (p. ex. utilisation à des fins commerciales);
- dus à une utilisation non conforme aux indications du fabricant de l'objet assuré;
- consécutifs à l'inobservation des instructions d'utilisation, à la perte de données et à des dommages aux logiciels ou résultant de virus informatiques;
- causés par des travaux de réparation, d'entretien, de remise en état ou de nettoyage effectués ou demandés par la personne assurée elle-même;
- résultant d'erreurs de montage imputables à un monteur non mandaté par le fabricant ou le vendeur;
- si la personne assurée n'est pas en mesure de remettre l'objet endommagé (sauf en cas de vol);
- imputables à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de l'ayant droit;
- pour lesquels la procédure de réparation n'est pas effectuée par l'intermédiaire d'Helvetic Warranty;
- en raison de modifications apportées à l'objet assuré qui ne sont pas autorisées par le fabricant ou le vendeur;
- couverts par d'autres contrats d'assurance;
- si le numéro IMEI ou le numéro de série de l'objet assuré ne peut pas être communiqué (sauf en cas de vol);
- dus à une maintenance insuffisante ou au non-respect des mesures d'entretien recommandées par le fabricant;
- en raison de brûlure d'écrans (burn-in);
- directement liés au vieillissement, à l'usure ou à un fort encrassement, ou à d'autres dépôts;
- causés par le vandalisme;
- les frais consécutifs à un vol à la tire de l'objet assuré, ou si l'objet assuré a été laissé hors de vue, sans surveillance dans des locaux publics et/ou des lieux publics ou dans des véhicules non verrouillés;
- si le numéro de série a été supprimé ou modifié intentionnellement;
- résultant d'événements de guerre ou d'actes de terrorisme ainsi que de troubles de tous genres, et des mesures prises pour y remédier;
- résultant de catastrophes naturelles.

L'assurance ne couvre pas non plus:

- les frais d'examen lorsqu'aucun dommage assuré n'est constaté sur l'objet assuré;
- les frais encourus pour récupérer des données, logiciels, informations ou fichiers musicaux enregistrés sur l'objet assuré;
- les dommages et frais conduisant à un rappel du produit par le fabricant.

15. Obligations générales

La personne assurée est tenue de se renseigner sur les consignes d'utilisation et d'entretien du fabricant de l'objet assuré et de les respecter.

16. Obligations en cas de sinistre

Le sinistre doit être déclaré immédiatement à Helvetic Warranty (au plus tard 14 jours après en avoir eu connaissance) en utilisant l'un des moyens de communication ci-après. Si cela est demandé, le formulaire de sinistre doit être rempli en ligne.

- Téléphone: 0848 600 444
- Internet: www.helvetic-warranty.ch

En cas d'abus de moyens de paiement électroniques, le dommage doit être annoncé par e-mail à schaden.protectclever@helvetic-warranty.ch en indiquant le numéro de police.

De plus, la personne assurée doit:

- communiquer le numéro IMEI / numéro de série de l'objet assuré et, sur demande, fournir le justificatif d'achat et des photos de l'appareil.
- annoncer dans les 24 heures le vol du téléphone portable ou l'abus de paiements par le biais du portable aux autorités de police territorialement compétentes et faire établir un rapport de police;
- faire bloquer le moyen de paiement électronique dans les 24 heures suivant la constatation du vol;
- transmettre un relevé détaillé qui montre les paiements par carte de crédit occasionnés de manière abusive.

17. Gestionnaire de sinistres

Les sinistres sont traités exclusivement par Helvetic Warranty.

18. Violation d'obligations

En cas de violation d'obligations ou de dispositions légales ou contractuelles, les prestations peuvent être refusées ou réduites. Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que la violation ne peut pas être considérée comme fautive ou s'il est prouvé que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré ni sur l'étendue des prestations dues par Helvetia.

19. Autres assurances et responsabilités

Les autres contrats d'assurance qui existent au moment de la survenance du sinistre et qui couvrent les mêmes risques que ceux couverts par cette assurance priment. Helvetia ne fournit des prestations dans le cadre des présentes CGA que lorsqu'il ne résulte des autres contrats éventuels aucune prestation ou seulement des prestations partielles. Si l'événement peut être imputé à un responsable, l'obligation d'indemnisation qui incombe à ce dernier prime sur l'obligation de verser des prestations résultant du présent contrat. Si le responsable refuse d'assumer son obligation de prestation et s'il existe un sinistre donnant droit à une indemnisation conformément aux présentes CGA, Helvetia avance, dans le cadre des présentes CGA, la prestation avec subrogation contre le responsable. Aucune compensation de déductions de franchises ou de différences de franchises, de réductions dues à une négligence grave, à des violations d'obligations, à une sous-assurance ou à des évaluations différentes en cas de sinistre n'est due au titre des présentes CGA.

20. Traitement des données

Helvetia traite des données personnelles uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, au règlement du sinistre et au règlement des prestations. De plus, des données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'analyses statistiques et de marketing (p. ex. newsletter, événements, concours, profilage, invitations, bons, etc.). Les données personnelles sont conservées sous forme physique ou électronique aussi longtemps que cela est nécessaire à l'accomplissement des finalités du traitement. Si nécessaire, des données personnelles sont transmises à des sous-traitants des données ainsi qu'à des tiers impliqués (notamment aux assureurs précédents, coassureurs et réassureurs et à d'autres assureurs impliqués en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'aux sociétés suisses et étrangères du groupe Helvetia). En outre, Helvetia peut collecter des renseignements utiles, notamment en ce qui concerne l'évolution des sinistres, auprès d'administrations publiques et d'autres tiers.

Vous trouverez des informations complémentaires et à jour sur le traitement des données à l'adresse <http://www.helvetia.ch/protection-des-donnees>.

21. For et droit applicable

Pour tout litige découlant de la présente assurance ou en lien avec celle-ci, le for est, au choix, au siège d'Helvetia (Saint-Gall) ou au domicile de la personne assurée. La présente assurance est régie par le droit suisse.